

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Saat ini penerapan teknologi komunikasi dan informasi sangat diperlukan di organisasi ataupun dunia bisnis dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan teknologi komunikasi dan informasi banyak digunakan dalam dunia bisnis untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, oleh sebab itu penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi pada saat ini. Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan Jaminan Sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial yang bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan program dari Jaminan Sosial. Menurut UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial telah mendirikan dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Pada 1 Januari 2014 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah Badan Hukum Milik Negara (BHMN) yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menjelaskan fungsi dan tugas dari BPJS Kesehatan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). SJSN merupakan program Negara yang bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya

kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan, karena menderita sakit.

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal memberikan informasi ataupun pelayanan kesehatan. Badan Penyelenggara ini juga berupaya untuk terus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi pada saat ini. Bentuk penyesuaian BPJS Kesehatan terhadap perkembangan teknologi adalah dengan terciptanya Aplikasi Mobile JKN yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Aplikasi Mobile JKN adalah suatu bentuk aplikasi yang digunakan oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan mereka kapanpun dan dimanapun dengan hanya menggunakan akses internet. Aplikasi tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan dan dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada tanggal 16 November 2017 bertempat di Jakarta. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional merasa terbantu dengan adanya Aplikasi Mobile JKN karena mampu membayar dan mengubah data kepesertaan, mengetahui informasi data peserta keluarga, mengetahui informasi tagihan iuran peserta, mendapatkan informasi dari Fasilitas Kesehatan, menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi tentang Jaminan Kesehatan Nasional.

Aplikasi Mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi Perorangan (UKP) yang bersifat non spesialisik untuk keperluan antrian loket di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta Jaminan Kesehatan

Nasional. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) merupakan fasilitas kesehatan yang melakukan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan atau Upaya Kesehatan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. Menurut Robbin (2004:45) menyatakan bahwa kemampuan adalah suatu kapasitas individual untuk mengerjakan berbagai fungsi dalam suatu pekerjaan selanjutnya dikatakan seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Dari studi pendahuluan waktu peneliti ke Puskesmas Sidomulyo terdapat 7 orang (70%) yang tidak tahu tentang fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) di Aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui gambaran kemampuan peserta JKN dalam mengoperasikan Aplikasi Mobile JKN tentang fitur pendaftaran pelayanan (antrean) di Puskesmas Sidomulyo Kabupaten Kediri.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti menyusun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana gambaran tingkat kemampuan peserta JKN dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN tentang fitur pendaftaran pelayanan (antrean) di Puskesmas Sidomulyo Kabupaten Kediri?

## **1.3 TUJUAN**

### **1.3.1 Tujuan**

Mengetahui kemampuan peserta JKN dalam Aplikasi Mobile JKN tentang Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean) di Puskesmas Sidomulyo Kabupaten Kediri.

## **1.4 MANFAAT**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu teknologi terkait dengan kemampuan terhadap Aplikasi Mobile JKN.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi BPJS Kesehatan**

Sebagai bahan masukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan perkembangan teknologi pelayanan yang lebih baik.

#### **2. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung dengan menerapkan teori yang diperoleh dari institusi pendidikan.